

En vegg av tekst

En kvalitativ intervjuundersøkelse av
skjemaet

Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon
(NAV 14-05.05)

Helsingfors, 21. november 2013

Iris Furu

Norsk faglitterær forfatter- og oversetterforening



Hva ville jeg finne ut?

- Hva er vanskelig?
- Hvorfor er det vanskelig?
- Erfart forståelse
- Praktisk rettet

Nulstill Nulstill skjemaet for du lukker det

FOLKETRYGDEN

Kravet skal sendes NAV lokalt der du bor.
 Krav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver

Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon

1 Krav om

1.1 Foreldrepenge fødsel	Termin dato (gjett fra legebokmer eller vedlegges) dag, mnd., år	Sjykode fødselen i hjemmet/under transport	Antall barn
1.2 Engangstønnead	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Foreldrepenge adopsjon	Fødselsdato dag, mnd., år	Dato for omsorgsoverførelsen dag, mnd., år (må dokumenteres)	Antall barn
1.4 Engangstønnead	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 Hvem kravet gjelder for

2.1 Begge foreldre (se informasjon til felt 5.3 - 5.6)	2.2 Bare mor	2.3 Bare far	For NAV lokalt	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mottak dato	Krav reg. føds.
Ansak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)			Enhetstnr.	
2.4 Alesomsorg			2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (se orienteringen)	

3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)

3.1 Mødre/Essemavn, fornavn	3.2 Fødselsnummer (11 siffer)	Må vurderes nummer
3.3 Boligadresse	3.4 Telefonnummer	
3.5 Postnummer og poststed	3.6 Bokkommune	
3.7 Oppholder du deg i Norge?	Har du opphold deg sammenhengende i Norge de siste 12 mnd.?	
Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
3.8 Far/Essemavn, fornavn	3.9 Fødselsnummer (11 siffer)	
3.10 Boligadresse	3.11 Telefonnummer	
3.12 Postnummer og poststed	3.13 Bokkommune	
3.14 Oppholder du deg i Norge?	Har du opphold deg sammenhengende i Norge de siste 12 mnd.?	
Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
3.15 Oppholder du deg i Norge?	Har du opphold deg sammenhengende i Norge de siste 12 mnd.?	
Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	

4 Arbeid og inntekt (fylles ut for mor og far)
 (inntektsopplysninger må dokumenteres)

4.1 Stillingsarten ikestat/tilsett de siste 10 månedene for mors stønadperiode tar til:			Inntektsopplysninger kontrollert
4.2 Arbeidsgiverens navn og adresse/egen næringsvirksomhet	4.3 Stillings-% av full tid	4.4 Periode f.o.m. - f.o.m.	
4.5 Oppgi bruttolønn fra			Arbeids- og inntektsopplysninger kontrollert
<input type="checkbox"/> Arbeid <input type="checkbox"/> Nærings <input type="checkbox"/> Annet	per	Like <input type="checkbox"/> 14 dg. <input type="checkbox"/> Mindre <input type="checkbox"/> 17	
4.6 Utbetaler arbeidsgiveren lønn under permisjonen?			
4.7 Hvis nei, oppgi kontonummer som beløpsbeløpene skal overføres til			


NAV 14-05.05 Bokml/ Fastbatt 12.2006 Endret 07.2009 PDF-versjon

Resepsjon og endring

Leverte oppgaven mai 2011

- NAV bruker et nytt skjema
- Suksessive informasjonstekster
- Mor og far sender separate søknader
- Interne henvisninger i skjemaet

Nulstill [Nulstill skjemaet før du lukker det](#)



Søknad om foreldrepenger, engangsstønad eller fedrekvote og mødrekvote ved fødsel og adopsjon

Mor og far må søke hver for seg. Dere kan ikke sende en felles søknad

NAV anbefaler at du sender søknaden seks uker før du ønsker å ta ut foreldrepenger/mødrekvote eller fedrekvote. Hvis du søker tidligere enn NAVs anbefaling, må du dokumentere arbeidsforhold og inntekt én gang til før vi kan behandle saken din. Den samlede stønadperioden for foreldrepenger er på 49 uker med 100 prosent dekningsgrad og 59 uker med 80 prosent dekningsgrad. Foreldrepenger kan tidligst tas ut 12 uker og senest tre uker før fermindato. Denne perioden er forbeholdt mor. Mor er videre forbeholdt 14 uker mødrekvote, hvorav de seks første ukene etter fødselen går av denne kvoten. Dersom også far har rett til foreldrepenger, har han en fedrekvote på 14 uker forbeholdt seg. Hans uttak kan tidligst starte seks uker etter fødselen. Resten av foreldrepengeperioden, 16 uker ved 100 prosent dekningsgrad og 25 uker ved 80 prosent dekningsgrad, er fellesperiode som foreldrene fritt kan fordele mellom seg. Hele stønadperioden må tas ut sammenhengende. Hvis du ikke ønsker det, kan du søke om utsettelse. Det betyr for eksempel at hvis far ønsker å utsette fedrekvoten, må han søke om dette innen siste dag i fellesperioden for ikke å tape stønadsdager. Søknad om utsettelse skal gjøres på eget skjema «Utsettelse eller gradert uttak av foreldrepenger (fleksibelt uttak) - NAV 14-16.05» som du finner på nav.no.

1. Hva søker du om?

Foreldrepenger og mødrekvote til mor ved fødsel <input type="checkbox"/>	Engangsstønad ved fødsel <input type="checkbox"/>	Fedrekvote til far ved fødsel <input type="checkbox"/>	Foreldrepenger til far ved fødsel <input type="checkbox"/>
Foreldrepenger og mødrekvote til mor ved adopsjon <input type="checkbox"/>	Engangsstønad ved adopsjon <input type="checkbox"/>	Fedrekvote til far ved adopsjon <input type="checkbox"/>	Foreldrepenger til far ved adopsjon <input type="checkbox"/>
Foreldrepenger til mor med aleneomsorg ved fødsel/adopsjon <input type="checkbox"/>			Foreldrepenger til far med aleneomsorg ved fødsel/adopsjon <input type="checkbox"/>

1.1 Søkerens navn Fødselsnummer, 11 siffer

1.2 Søkerens adresse Telefonnummer

Gate/vei <input type="text"/>	Privat <input type="checkbox"/>
Postnummer <input type="text"/>	Mobil <input type="checkbox"/>
Poststed <input type="text"/>	Arbeid <input type="checkbox"/>

1.3 Oppholder du deg i Norge?
 Ja Nei

Har du oppholdt deg sammenhengende i Norge de siste 12 månedene?
Korte ferieopphold i utlandet regnes ikke som opphold i utlandet.

Ja Nei

Hvis nei, hvilket land har du oppholdt deg i?

Kommer du til å oppholde deg sammenhengende i Norge i 12 måneder eller mer? Korte ferieopphold i utlandet regnes ikke som opphold i utlandet.

Ja Nei

Hvis nei, hvilket land skal du oppholde deg i?

NAV14-05.06 Bokmål Fastsatt 12.2006 Endret 06.2013 Side 1 PDF-versjon

Funksjonell sakprosa

- Tekster som “bare er der”
- Faller utenfor allmenne verdisystemer
- Funksjon = formål
- Brukbarhet som kvalitetskriterium

Så här använder du kollektivtrafik

[Biljettzoner >](#)

[Biljetterna >](#)

[Kontrollavgift >](#)

Det är lätt och förmånligt att resa i Helsingfors, Esbo, Grankulla, Kervo, Kyrkslätt, Sibbo och Vanda då dessa kommuner bildar ett enhetligt kollektivtrafikområde. Inom hela området används ett gemensamt biljettsystem, och HRT:s biljetter gäller på alla bussar, närtåg, spårvagnar, metron och på Sveaborgsfärjan.

Hva gjorde jeg?

- Intervjuet 11 lesere
- Intervjuet NAV
- Sammenlignet oppfatningene av skjemaet
 - Hvor oppstår problemene?
 - Hvordan kan problemene løses?



Skjemaet

- Fødsel og adopsjon
- Mor og far
- Engangsstønad og foreldrepenger
- 61 800 + 591 lesere (2009)
- Skjemaet obligatorisk for ytelsen

NAVs vurderinger

- 80 % skal finne det de trenger
- 20 % er nødt til å kontakte NAV direkte
- Forsøker å tilpasse språket til brukerne
- Det viktigste plasseres først
- Lite fysisk og juridisk rom for utdyping
- Tekstene prinsipielt aldri ferdige

NAV's hensyn

- Fagkrav: Ord som må brukes
 - Pappaperm = fedrekvote
 - Gradert uttak = delvis lønn, delvis foreldrepenger
- Juridiske krav: Ord som ikke kan brukes
 - Studenter = uten inntektsgrunnlag
 - Alenemødre = kun halve skjemaet

Informantenes strategier

- Kun interessert i relevant informasjon
- Vil ikke lese hele regelverket
- Begynner rett på utfyllingen
- Leser ved behov
- Leter med innledende begreper
- Leter etter alternative begreper

Problemer med strategiene

- Mengde tekst, lengde på setninger

Hvis barnet er født 1. juli eller senere eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli eller senere er ti uker av stønadsperioden forbeholdt far når begge foreldrene har opptjent rett til foreldrepenger og mor har arbeidet minst 50 prosent stilling i opptjeningstiden.

Problemer med strategiene

- Ukjente ord (gradering)
 - «Det er ikke det *ordet*, du må vite at det er det ordet NAV bruker som gjelder meg. Du må ha satt deg inn i begrepsbruken før du får riktig informasjon, da.»
- Ukjent betydning (foreldrepenger)
 - «Det er jo ikke vanskelig, det er jo ikke *latin*, men det er på en måte ikke sånn det brukes i folket.»

Problemer med strategiene

- Kjente begreper er fraværende
- NAVs alternativer introduseres ikke
- Kategorier avgrenses ved negasjoner

«Det er jo det jeg *er*, jeg er jo student.»

Engangsstønnad kan gis dersom mor ikke har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i folketrygden.

Hva mener leserne?

- Ønsker å forstå, men blir ikke hjulpet videre
- Utdypende informasjon kun repetisjon eller presiseringer
- Duplisert informasjon er utvetydig, men uforståelig
- Forståelsen forsvinner i redegjørelsen
- Stor egeninnsats før tekstene fungerer som hjelpemiddel

Hva skal leseren gjøre?

- Instruksjer uten mening

- *Norge siste 12 mnd: Ja/Nei → Redegjør i Felt 7*

«Jeg har vært på en uke ferie. Det vil jeg anta at de fleste har, da, altså, ja ... Det kommer jo helt an på hva de mener med “Oppholdt deg sammenhengende i Norge”, da, jo. En tur til Sverige, liksom? Skal jeg redegjøre for det i punkt 7? Greit.»

Hvor skal leseren lete?

- Tilgang til relevant informasjon

«Det er jo selvfølgelig litt sånn sludder og vås og mye sutring og at de synes reglene er urettferdige og sånn, men du får jo hvert fall av og til et ganske kjapt og tydelig svar på hva som gjelder.»

Om forum.snartmamma.no

Hvor leter de etter informasjon?

- www.nav.no
- Informasjonstekstene i skjemaet
- Venner på Facebook
- Mammaforum
- Øverste treffet på Google
- Hørt på fest ...

Hva skal leseren lære?

«Jeg aner ikke helt hva fedrekvoten er av å lete på den her. Jeg vet bare at jeg kan ta den ut tidligst seks uker etter fødsel!»

Ulike tilnærminger

- NAV: Helhetlig, generell informasjon
 - Leserne: Spesifikk, konkret informasjon
- NAV: Juridisk og faglig dekning
 - Leserne: Klare å omsette lesingen i praksis
- NAV: Viktighet avgjør plassering
 - Leserne: Funksjon avgjør relevans

Gjelder dette meg?

«Det første jeg tenkte på var at det her var noe, at det, det er *ikke* riktig skjema for meg. Denne informasjonen er jo ... Holdt på å si gal, den er jo informasjon om akkurat det *motsatte* av det jeg skal fylle ut, tenkte jeg.»

Hvordan fungerer skjemaer?

- Enveis utforming: Avsenderens forståelse som gjelder
- Toveis bruk: Må rette seg etter forståelsen for å kunne fylle ut skjemaet korrekt
- Leserne må overta NAVs saksforståelse for å kunne opptre kompetent i møtet med teksten
 - Hvis du ikke fyller ut skjemaet korrekt, *har* du ikke fylt det ut

Vilje til læring

- Forståelse for NAVs situasjon
- Ikke eierskapsforhold til innledende kategorier og begreper
- Villige til å forlate dem for nye
- Trenger introduksjon og opplæring
- Leter på måfå når de ikke blir fortalt hva som fungerer
- Klamrer seg til ikke-fungerende forståelser

Et spørsmål om verdighet

«Det skjemaet her får meg til å føle meg veldig dum, og det er litt trist, med tanke på at jeg har *to* bachelorgrader. At NAV skal få meg til å føle meg så underlegen ...»

Endre perspektiv

- Mulighet for å sjalte bort irrelevant informasjon
- Raskt kategorisere seg selv i teksten
- Konkret veiledning heller enn helhetlig redegjørelse
- Foregripe og besvare spørsmål til utfyllingen
- Verken mer eller mindre!

Klart språk i tekster

- Begynn med leseren, ikke avsenderen
- Skjønn hva leseren ikke skjønner
- Bruk plass og tid
- Behold fagord og juridiske avgrensninger, men forklar dem
- Vis frem enkeltmennesket i teksten